

Bijlage 2 Programma van Eisen Catering

In onderstaande tabel is het Programma van Eisen voor deze aanbesteding opgenomen. Inschrijver dient zonder voorbehoud aan alle eisen te voldoen.

Inhoudsopgave:

- A. Algemene Eisen
- U. Uitgifte
- AA. Aanbod bedrijfsrestaurant en koffiecorner
- B. Banqueting
- CC. Catering bij calamiteiten
- P. Prijs
- M. Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
- PO. Personeel van de Opdrachtnemer
- S. Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
- C. Contractmanagement en KPI's
- K. Kwaliteitssystemen en borging
- F. Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
- IM. Implementatie nieuwe contractperiode

A.	Algemene Eisen
A.1	Opdrachtnemer garandeert de continuïteit van de dienstverlening op de locatie(s) van Deelnemers.
A.2	Opdrachtnemer conformeert zich aan de (afgesproken) openingstijden van het bedrijfsrestaurant(s) en de koffiëcorner(s) (zie bijlage 4). Verandering van openingstijden is alleen i.o.m. Deelnemer mogelijk.
A.3	De dienstverlening, het assortiment en alle overige verstrekkingen dienen gedurende de uitvoering van het contract te allen tijde te voldoen aan alle geldende wet- en regelgeving in Nederland. Denk hierbij onder andere aan eisen en richtlijnen conform de Europese richtlijn HACCP en de allergenenwet.
A.4	Het inzetten van communicatiemiddelen (bijvoorbeeld bekendmaking weekmenu) dient te allen tijde i.o.m. Deelnemer plaats te vinden.
A.5	De cateringmanager of de vervanger dient op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur telefonisch bereikbaar te zijn. (per Deelnemer vaststellen)
A.6	Deelnemer stelt algemene voorzieningen zoals water, energie, computer, printer- en kopieerfaciliteiten, om niet (gratis) aan de Opdrachtnemer ter beschikking. De computer heeft een internetverbinding. Indien er niet zorgvuldig wordt omgegaan met algemene voorzieningen en middelen, zullen deze alsnog worden doorbelast aan Opdrachtnemer.
A.7	In het restaurant en koffiëcorner van Deelnemer dienen gasten te kunnen betalen d.m.v. pinnen en contactloos betalen.
A.8	Opdrachtnemer zorgt voor de aanschaf en het onderhoud van het afrekensysteem, inclusief de pin-terminals welke geschikt zijn voor zowel PIN als contactloos betalen. Deelnemer zorgt voor de digitale aansluitingen van de aangeboden afrekensystemen. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de abonnementen van de benodigde datalijnen en de daaruit voortvloeiende kosten. Inzet van de afrekensystemen is gedurende de looptijd van de Overeenkomst voor rekening en risico van Opdrachtnemer. Tijdens de openingstijden van het bedrijfsrestaurant dient er, indien nodig, hulp bij eventuele onbemenste kassa's aanwezig te zijn om assistentie te kunnen verlenen aan de gasten. Opdrachtnemer is gerechtigd, i.o.m. Deelnemer, (steekproef)controles te houden onder de lunchgebruikers. Opdrachtnemer zorgt voor een noodvoorziening indien door een storing contactloos of PIN betalen tijdelijk niet mogelijk is. Hiervoor kunnen geen separate kosten in rekening worden gebracht.
A.9	Het kassasysteem van Opdrachtnemer dient betrouwbaar en integer te zijn. Rapportages hieruit zijn juist, volledig en inzichtelijk. Opdrachtnemer kan dit aantonen door een keurmerk van de Stichting Betrouwbare Afrekensystemen of een gelijkwaardig keurmerk.
A.10	Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat het aantal afrekenpunten in verhouding staat tot het aantal lunchgebruikers, indien voldoende ruimte beschikbaar is, zodat rijvorming voorkomen wordt. De doorlooptijd voor de lunchgebruiker bedraagt maximaal vijf minuten.
U.	Uitgifte
U.1	Op locaties met een bedrijfsrestaurant is voldoende serviesgoed (bestek, porselein, glaswerk) aanwezig. Het serviesgoed is eigendom van Deelnemer. Het staat Opdrachtnemer vrij om daarnaast, voor eigen rekening, eigen serviesgoed te gebruiken.
U.2	Indien serviesgoed van Deelnemer aangevuld of vervangen moet worden, geeft Opdrachtnemer dit aan bij Deelnemer. Jaarlijks doet Opdrachtnemer een opgave van het benodigde. Vervanging van dit serviesgoed is voor rekening van Deelnemer.
U.3	Opdrachtnemer dient 4 x per jaar een zogenaamde "servies ophaalronde" te verzorgen op de locatie(s) van Deelnemer.
U.4	Indien gebak bij de Opdrachtnemer besteld wordt levert deze daarbij ook, zonder extra kosten, servies, bestek en servetten.
U.5	Op onbemenste cateringlocaties is geen bestek en serviesgoed aanwezig. Indien op zulke locaties een bestelling wordt geplaatst zoals bijvoorbeeld een lunch of vergaderservice, dan dient Opdrachtnemer alle benodigde hulpmiddelen daarvoor mee te leveren en, indien van toepassing, weer op te halen. Uitgangspunt is dat locaties zonder bemande catering geen keukenfaciliteiten hebben.

U.6	Alle bemande cateringlocaties zijn voorzien van nagelvaste keukenapparatuur zoals een uitgiftebuffet, koel- en vriesapparatuur, een (combi)oven, een frituur en voorbereidingsruimte. Het beheer en technisch onderhoud van deze apparatuur ligt bij Deelnemer.
U.7	Ten aanzien van het technisch onderhoud/ storingen/ reparaties aan apparatuur van Deelnemer heeft Opdrachtnemer een signaleringsverantwoordelijkheid aan Deelnemer.
U.8	Opdrachtnemer draagt zelf de kosten voor de aanschaf van aanvullende keukenapparatuur t.b.v. de invulling van het aangeboden cateringconcept. Hierover vindt altijd vooraf overleg met Deelnemer plaats.
AA.	Aanbod bedrijfsrestaurant en koffiecorner
AA.1	In het restaurant dient een gevarieerd aanbod koud en warme maaltijden verkrijgbaar te zijn dat bestaat uit een aantal gangbare producten zoals: brood, beleg, zuivel, salade en soep. Het aanbod maakt het mogelijk een volledige en gevarieerde maaltijd samen te stellen rekening houdend met persoonlijke voorkeuren zoals op het gebied van religie, vegetarische en veganistische voeding, allergenen en dieetwensen. Het aanbod varieert per seizoen en bevat altijd duurzame en voornamelijk gezonde producten. De producten kunnen ook buiten het bedrijfsrestaurant worden genuttigd. Naast losse componenten zijn er ook (dagverse) grab-and-go producten beschikbaar. Gedurende de openingstijden van het restaurant dient er voldoende keuze in het aanbod te zijn.
AA.2	In Rijksgebouwen met een kleiner restaurant of een gecombineerde lunch/ koffiecorner bestaat het aanbod uit dagverse grab-and-go producten. Opdrachtnemer kan het aanbod per locatie variëren en dit terug laten komen in het exploitatieplan.
AA.3	Opdrachtnemer verstrekt gratis kraanwater in het bedrijfsrestaurant en koffiecorner.
AA.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van de food labeling en de prijzen. Per product dienen de prijzen en productsamenstelling duidelijk en herkenbaar te worden weergegeven inclusief (verplichte) allergenen vermelding. Op verzoek dient ook een allergenvrij product verkrijgbaar te zijn.
AA.5	In de koffiecorner(s) dienen kwalitatief hoogwaardige producten te worden aangeboden zoals luxe koffie en thee, dagverse grab-and-go producten en gezonde versnaperingen.
B.	Banqueting
B.1	Onder banqueting wordt verstaan het verzorgen van alle niet reguliere cateringactiviteiten in vergaderzalen en in daarvoor aangewezen ruimten.
B.2	Na gunning volgt vastlegging van het aanbod in een banquetingmap met daarin de bij Inschrijving afgegeven prijzen voor banqueting en uurtarieven. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de verdere invulling van het aanbod en het onderhoud van de banquetingmap.
B.3	Opdrachtnemer dient minimaal de volgende banquetingproducten aan te bieden: • Lunch A (veganistisch, deze lunch als eerste aanbieden in de banquetingmap), B (vegetarisch) en C (met vlees/vis optie). • Vergaderservice (koffie/thee service) • Lunchpakketten op bemenste en onbemenste locaties • Gesorteerd gebak en taart • Ontbijtservice • Gedekte lunch • Borrelkar zonder bediening • Receptie arrangement met bediening (duur: minimaal 2 uur) • Gekoelde dranken • Verzorging van (maatwerk-)evenementen • Ochtend-, middag- en dag- arrangementen

B.4	Om een verzorging op het gewenste serviceniveau te garanderen, hanteert Deelnemer reserverings- en annuleringstermijnen voor banqueting-aanvragen. Opdrachtnemer conformeert zich aan de in de tabel hieronder opgenomen termijnen:																																	
	<table><tr><th>Banqueting activiteit</th><th>Reserveren tot werkdag en tijdstip</th><th>Kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip</th></tr><tr><td>Vergaderservice koffie & thee</td><td>1 dag voorafgaand tot 13:00 uur</td><td>Op dag van uitvoer tot 2 uur vóór aanvang</td></tr><tr><td>Vergaderlunch</td><td>1 dag voorafgaand tot 13:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Gebak of taart bestellen</td><td>1 dag voorafgaand tot 13:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Overwerkmaaltijd</td><td>Dag van uitvoer vóór 10:00 uur</td><td>Kan niet geannuleerd worden</td></tr><tr><td>Ontbijtservice</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur</td></tr><tr><td>Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.</td><td>1 dag voorafgaand tot 13:00 uur</td><td>Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Receptie van 50 – 100 pers met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Receptie vanaf 100 pers. met pers.</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 3 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Buffet warm/koud</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr><tr><td>Maatwerk opdrachten</td><td>5 dagen voorafgaand</td><td>Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur</td></tr></table>	Banqueting activiteit	Reserveren tot werkdag en tijdstip	Kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip	Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur vóór aanvang	Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur	Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur	Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 10:00 uur	Kan niet geannuleerd worden	Ontbijtservice	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur	Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur	Receptie van 50 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur	Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 3 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur	Buffet warm/koud	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur	Maatwerk opdrachten	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur
Banqueting activiteit	Reserveren tot werkdag en tijdstip	Kosteloos annuleren tot werkdag en tijdstip																																
Vergaderservice koffie & thee	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Op dag van uitvoer tot 2 uur vóór aanvang																																
Vergaderlunch	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Gebak of taart bestellen	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Overwerkmaaltijd	Dag van uitvoer vóór 10:00 uur	Kan niet geannuleerd worden																																
Ontbijtservice	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 16:00 uur																																
Borrelkar tot 50 pers. zonder pers.	1 dag voorafgaand tot 13:00 uur	Tot 1 werkdag voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Receptie van 50 – 100 pers met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Receptie vanaf 100 pers. met pers.	5 dagen voorafgaand	Tot 3 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Buffet warm/koud	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur																																
Maatwerk opdrachten	5 dagen voorafgaand	Tot 2 werkdagen voorafgaand vóór 13:00 uur																																
B.5	Opdrachtnemer brengt alle benodigde toebehoren naar de vergaderzalen en andere ruimten, haalt deze na afloop weer op en zorgt dat tafels en stoelen in nette staat achterblijven. Opdrachtnemer geeft een signaal af naar de schoonmaakdienst wanneer dit wenselijk is.																																	
B.6	Alle banqueting-aanvragen inclusief de vergaderservice dienen kosteloos standaard te worden aangevuld met karaffen koud (kraan)water inclusief glazen.																																	
B.7	Opdrachtnemer levert op bestelling kannen koffie & thee in de vergaderzalen en andere daarvoor aangewezen ruimten. Deze service dient geleverd te kunnen worden op werkdagen tussen 08.00 uur en 17.00 uur.																																	
B.8	Verstrekking van koffie & thee geschiedt middels porseleinen serviesgoed en daarvoor ter beschikking gestelde thermoskannen. Tevens dienen toebehoren te worden verstrekt zoals biologische (riet)suiker, zoetjes, koffiemelk en lepeltjes conform SUP-wetgeving.																																	
B.9	Vergaderservice dient minimaal 10 en maximaal 30 minuten voor aanvang van de vergadering klaargezet te worden in de vergaderzaal en na afloop van de vergadering weer te worden opgehaald door Opdrachtnemer.																																	
B.10	Het banqueting-assortiment bevat altijd duurzame en gezonde producten. Opdrachtnemer dient rekening te houden met dieetwensen, allergieën en religieuze wensen en voorkeuren.																																	
B.11	In de banquetingmap zijn drie vaste arrangementen (ochtend, middag en hele dag) opgenomen die naar wens kunnen worden aangevuld met maatwerkaanvragen. Het verzorgen van overige banqueting en evenementen, wordt gezien als maatwerk. Voor maatwerkopdrachten zal Opdrachtnemer altijd vooraf een passende offerte uitbrengen.																																	
B.12	De offerte voor maatwerk is gespecificeerd en dient in ieder geval opgebouwd te zijn uit de volgende drie componenten: 1. Kosten ingrediënten; 2. Personeelskosten; het aantal in te zetten uren per functie keer het uurtarief.																																	

	De uurtarieven zijn gelijk aan de bij Inschrijving aangeboden uurtarieven voor het vaste personeel, voor zover toepassing: - Cateringmedewerker bediening - Cateringmanager/ partymanager - Kok 3. Overige kosten bijvoorbeeld: huur van hulpmiddelen en materialen, transport, opslag, winst etc. De geoffreerde prijzen dienen marktconform te zijn.
B.13	Voor grotere aanvragen, waar catering een onderdeel is van bijvoorbeeld een evenement, met een geschatte waarde hoger dan € 2.500,- (excl. btw), die op locatie van Deelnemer als ook daarbuiten kunnen worden verzorgd, behoudt Deelnemer zich het recht voor om naast de offerte van Opdrachtnemer ook elders een offerte op te vragen en de opdracht te gunnen aan een derde partij.
B.14	Als een externe partij gebruik maakt van de cateringruimten van Deelnemer dan dient hierover met Opdrachtnemer afspraken te worden gemaakt. De externe partij en Deelnemer zijn verantwoordelijk voor het weer schoon opleveren van de gebruikte cateringruimten.
B.15	Iedere wijziging van het aanbod en de prijzen in de banquetingmap worden pas doorgevoerd na schriftelijk akkoord van Deelnemer.

CC.	Catering bij Calamiteiten
CC.1	Opdrachtnemer dient bestellingen te kunnen leveren in geval van calamiteiten. Onder calamiteiten wordt onder meer verstaan: incidenten binnen en buiten reguliere cateringwerktijden.
CC.2	Calamiteitenservice kan onder andere bestaan uit: ontbijt, lunch of een warme maaltijd. De lunch en het ontbijt betreft de aangeboden varianten in de banquetingmap. Voor een warme maaltijd geldt maatwerk in overleg tussen Deelnemer en Opdrachtnemer.
CC.3	Opdrachtnemer dient: - Te beschikken over een calamiteitenplan waarin meldingswijze en procedures dienen te zijn uitgewerkt (dit calamiteitenplan dient na gunning ter beschikking gesteld te worden aan Deelnemer); - bij het meldpunt te beschikken over informatie over Deelnemer, zoals contactpersonen, veiligheidsregels, adresgegevens en overige relevante informatie; - voor de inzet van personeel bij calamiteiten ervoor zorg te dragen, dat dit geen invloed heeft op de voortgang van de reguliere activiteiten en werkzaamheden.
CC.4	Bij calamiteiten dient Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar en beschikbaar te zijn. Opdrachtnemer draagt zorg voor een calamiteitenlijn, zodat Opdrachtnemer altijd beschikbaar/ oproepbaar is voor aanvullende dienstverlening (ook in de weekenden en avonden).

P.	Prijs
P.1	Opdrachtnemer dient alle kosten t.b.v. de exploitatie te verdisconteren in de Inschrijfprijs. Hierin vallen in ieder geval: personeelskosten (inclusief kosten vervanging bij ziekte en/of verlof), kosten implementatie, kosten serviesophaalrondes, kosten kassasystemen inclusief PIN terminals, kosten VOG en overige exploitatiekosten. Deze voorbeelden betreffen geen limitatieve opsomming. Deelnemer wenst niet achteraf geconfronteerd te worden met onverwachte kosten.
P.2	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kan het aantal te cateren locaties wijzigen. Het calculatiemodel voor de aanneemsom moet transparant zijn opgebouwd en de berekening is voor alle locaties gelijk. Op basis van de calculatie van Opdrachtnemer kunnen kengetallen worden bepaald, welke gebruikt worden bij toekomstige mutaties (op- en afschalen van de dienstverlening en/of locaties). Voor iedere toekomstige mutatie is het uitgangspunt dat hiervoor een voorstel aan Opdrachtgever moet worden voorgelegd op basis van een gespecificeerde open calculatie inclusief onderbouwing.
P.3	Indien mutaties gedurende de Dienstverlening voorkomen (gebouwen eraf of erbij, leegstand in het gebouw, nieuwe bewoners), wordt door Opdrachtgever een opzegtermijn gehanteerd van 3 maanden en bij sluiting van een locatie wordt een opzegtermijn van 6 maanden gehanteerd.
P.4	Voor aanpassingen van de aanneemsom wordt uitgegaan van dezelfde kengetallen als die aangeleverd zijn bij de onderbouwing van de aanneemsom bij Inschrijving (per locatie gebaseerd op dezelfde kengetallen).
P.5	Een aantal prijzen t.b.v. de banqueting worden bij de aanbesteding in de financiële beoordeling meegenomen (zie bijlage 3). Hiervoor zullen vaste integrale verrekenprijzen gelden. De vaste integrale verrekenprijzen zijn inclusief de kosten voor de ingrediënten, personeelskosten en hulpmiddelen en materialen en alle overige werkzaamheden. Deze verrekenprijzen kunnen niet gewijzigd worden als gevolg van fluctuaties in het aantal banqueting-aanvragen.
P.6	De overeengekomen vaste aanneemsommen, zijn vast tot 1 juli 2026. Deze kunnen vervolgens jaarlijks voor het eerst op 1 juli 2026, geïndexeerd worden conform de volgende methodiek: De opgenomen kosten in de aanneemsom voor personeelsinzet en de overige personeelskosten op basis van het CBS Indexcijfer CAO Lonen per uur, inclusief bijzondere beloning, 2010=100, bedrijfstak I Horeca. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838NED/table?ts=15826364 De opgenomen exploitatiekosten en opbrengsten verkoop ingrediënten in de aanneemsom op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146 De vaste verrekenprijzen voor de banqueting en de prijs van de betaalbare voorziening (indien aangeboden) op basis van het CBS Indexcijfer Consumentenprijzen Prijsindex 2015=100, Bestedingscategorie 111200 Kantines. https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?ts=15435146
P.7	Rekenmethode indexering: $\frac{(\text{indexcijfer nieuwe jaar} - \text{indexcijfer oude jaar})}{\text{indexcijfer oude jaar}} \times 100\%$ Als uitgangspunt voor het nieuwe jaar wordt het meest recente kalenderjaar gehanteerd, waarvan het gemiddelde definitieve indexcijfer bekend is, als oude jaar wordt het jaar daarvoor genomen (Jaarmutatie CPI).

P.8	Een verzoek tot indexering met onderbouwing dient minimaal 90 dagen voor 1 juli schriftelijk te worden ingediend bij de Contractmanager Categoriemanagement. Na schriftelijke goedkeuring, wordt de nieuwe vaste aanneemsom, de vaste verrekentarieven en de prijs van de lunchdeal van kracht ingaande 1 juli. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
P.9	De prijzen voor het overige aanbod worden door Opdrachtnemer vastgesteld op basis van marktwerking en marktconformiteit en zijn geen voorwerp van indexering.
M.	Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen
M.1	Exploitatieplan en rapportage Opdrachtnemer levert binnen drie maanden na gunning een exploitatie- en verbeterplan, inclusief de ideeën voor menu-planning, waaruit blijkt hoe in het kader van de uitvoering van de opdracht verbetering wordt gerealiseerd op de hieronder beschreven indicatoren (KPI's). Dit plan, dat zal worden uitgevoerd ten tijde van de opdracht, dient te voldoen aan de volgende eisen: • Minimaal voor de onderstaande indicatoren (KPI's) wordt de beginsituatie waar mogelijk gekwantificeerd en worden verbeterplannen beschreven. Waar dat niet mogelijk is, geeft Opdrachtnemer aan waarom dat niet mogelijk is. • De Opdrachtnemer beschrijft SMART in het plan hoe hij tijdens de contractduur met deze KPI's zal omgaan en hoe hij continue verbetering realiseert: hoe hij monitort, wat zijn bedrijfsvoering is, wat hij nodig heeft van Opdrachtgever en hoe hij werkt aan het realiseren van de doelen. De Opdrachtnemer monitort de KPI's en rapporteert op elke KPI tijdens de reguliere overlegcyclus, zoals vastgelegd in het PvE. Opdrachtgever kan deze rapportages naar eigen inzicht gebruiken. De voortgang van de KPI's en de communicatie over duurzame catering wordt gedurende de contractperiode besproken tijdens het reguliere strategisch overleg. De Opdrachtnemer voert het aangeleverde exploitatie- en verbeterplan uit gedurende de looptijd van het contract. Inhoud exploitatie- en verbeterplan Het exploitatie- en verbeterplan omvat een beschrijving van: • de milieubelasting van het beginniveau (nulsituatie), waar mogelijk gekwantificeerd; • de doelstellingen aan het einde van de contractperiode; • de tussenstappen; • de maatregelen om de doelstellingen te realiseren. De beschrijving gaat in op elk van de volgende onderwerpen: Samenstelling assortiment, Eiwittransitie, Gezondheid, Derving, Opleiding personeel, Verpakkingen, middels de hieronder beschreven indicatoren. Indicatoren (KPI's) Het gaat bij de meeste indicatoren om het gehele ingekochte assortiment (zoals aangeboden in het restaurant en via de banqueting map, inclusief vergaderservice). Bij sommige indicatoren is aangegeven dat het alleen gaat om alle enkelvoudige producten

	uit het assortiment of juist alleen om de meervoudige producten uit het assortiment. Ook wordt de rekenmethode (op basis van jaarlijkse hoeveelheden) beschreven. Aandeel enkelvoudige en meervoudige producten (percentage op basis van totale inkoopwaarde) Enkelvoudige producten: producten die bij inkoop voor minimaal 95% uit één grondstof bestaan. Meervoudige producten: producten die bij inkoop uit minimaal twee grondstoffen bestaat, waarbij geen van de grondstoffen op gewichtsbasis meer dan 95% van het product uitmaakt. Het gaat niet om producten die op locatie worden samengesteld. Samen tellen enkelvoudige en meervoudige producten op tot 100% van de inkoopwaarde. <i>Het doel bij bovenstaande indicator is om inzicht te krijgen welk aandeel van de inkoop bestaat uit enkelvoudige producten en welk aandeel bestaat uit meervoudige producten. Dit omdat voor de eiwittransitie de KPI's verschillen voor enkelvoudige en voor meervoudige producten.</i> Eiwittransitie <i>Voor de inkoop van enkelvoudige producten:</i> - Hoeveelheid dierlijke eiwitten (gram dierlijk t.o.v. totaal aantal ingekochte gram eiwitten) - Hoeveelheid plantaardige eiwitten (gram plantaardig t.o.v. totaal aantal ingekochte eiwitten) De rekenmethode voor rapportage op de KPI's is als volgt: van alle ingekochte enkelvoudige producten worden de jaarlijkse hoeveelheden aan dierlijke/plantaardige eiwitten gedeeld door het totaal van het inkoopvolume van de enkelvoudige producten. Zo ontstaat per KPI de hoeveelheid in gram. <i>Voor de inkoop van meervoudige producten:</i> - Bevat vlees/vis (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) - Bevat geen vlees/vis, wel (dierlijk) vegetarisch (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) - Veganistisch: 100% plantaardig (percentage van inkoopwaarde van de meervoudige producten) <i>Het doel van deze indicatoren is om inzicht te krijgen in de verhouding dierlijk eiwit en plantaardig eiwit in de inkoop van de enkelvoudige producten en inzicht in de hoeveelheid eiwitten in de enkelvoudige producten ten opzichte van het totale volume.</i> De rekenmethode voor rapportage op de KPI's is als volgt: van alle ingekochte meervoudige producten worden de jaarlijkse inkoopwaardes van de groepen 'Bevat vlees/vis', 'Bevat geen vlees/vis', 'Veganistisch (100% plantaardig)' gedeeld door het totaal van de inkoopwaarde van de meervoudige producten. Zo ontstaat per KPI het percentage. Hierbij wordt bij een meervoudig product dat vlees of vis bevat de totale inkoopwaarde meegerekend in het percentage 'Bevat vlees/vis'. Producten zonder vlees of vis, die wel andere dierlijke ingrediënten bevatten (bijvoorbeeld kaas of ei) zijn vegetarisch, producten zonder dierlijke ingrediënten zijn veganistisch.
--	---

	De percentages 'Bevat vlees/vis', 'Bevat geen vlees/vis' en 'Veganistisch (100% plantaardig)' zijn bij elkaar opgeteld 100% (= de totale inkoopwaarde van de meervoudige producten). Indien de Opdrachtnemer gebruik maakt van hybride vleesproducten (waarin een deel van het dierlijk product is vervangen voor een alternatief) kan hij dit beschrijven in zijn plan. Hij kan deze groep eventueel los benoemen, of indien eiwitgehalten voor dierlijk en plantaardig bekend zijn gebruik maken van de methode voor enkelvoudige producten en deze producten in de groep enkelvoudige producten meerekenen (ook in de te behalen doelen). Richtlijn voor de doelstellingen vanuit de Rijksoverheid: • Eiwittransitie: <i>Het doel bij de indicatoren voor eiwittransitie is in 2030 een zo hoog mogelijk gehalte aan plantaardige eiwitten, ten opzichte van de totale hoeveelheid ingekochte eiwitten in het complete assortiment, te behalen (minimaal 60%). De cateraar maakt een plan met acties en tussendoelen waarmee de verschuiving wordt gerealiseerd.</i> Gezondheid Voor het gehele ingekochte assortiment: - Zout (gram per kg inkoop) - Verzadigd vet (gram per kg inkoop) - Suikers (gram per kg inkoop, uitgezonderd fruit dat per stuk wordt verkocht en groenten) - Kilocalorieën (kcal per kg inkoop) De rekenmethode voor rapportage op de KPI's is als volgt: de jaarlijkse hoeveelheid zout, verzadigd vet, suiker, kilocalorieën per materiaalsoort wordt gedeeld door het totaal aan gewicht van ingekochte producten. Zo ontstaat per ingrediënt de hoeveelheid in gram/kcal per kg inkoop. <i>Het doel van het bijhouden van de hoeveelheden zout, vet, suiker en kilocalorieën is dat op basis van ervaringscijfers doelstellingen kunnen worden besproken en vastgesteld tijdens het reguliere overleg.</i> Derving - Dervingspercentage van de inkoop bij eetgelegenheid (percentage van inkoop, in euro's) Het dervingspercentage wordt als volgt berekend: totale inkoopbedrag van onverkochte producten gedeeld door het totale inkoopbedrag. Het niet eetbare deel van keukenafval en bordafval zijn dus uitgezonderd. Vanwege verschil in schaalgrootte kan de uitkomst per locatie verschillen. Indien mogelijk worden bij voorkeur de KPI's uitgesplitst naar een getal voor banqueting en een getal voor de verkoop in het restaurant. Richtlijn voor de doelstellingen vanuit de Rijksoverheid: Derving: <i>Het streefniveau is een dervingspercentage van maximaal 5% van de inkoop, gerekend in euro's.</i> Verspilling
--	--

	De Opdrachtnemer beschikt over schriftelijke procedures waarin de door hem toegepaste beste praktijken voor het voorkomen van voedselverspilling worden beschreven. De eerste stap van de ladder van Moerman 'preventie' wordt als uitgangspunt gebruikt (voor meer informatie, zie de Kennisbank van 'Samen Tegen Voedselverspilling'). De EU definieert voedselverspilling als alle voedselproducten bedoeld voor menselijke consumptie die verloren gaan of worden weggegooid in elke fase de voedselketen. Dit omvat zowel eetbare delen (vermijdbare verliezen) als niet-eetbare delen (onvermijdbare verliezen). Voedsel dat wordt omgezet in diervoeder of biomassa telt niet mee. De Opdrachtnemer meet voedselverspilling bij banqueting en keuken door na contractsluiting periodiek te meten en te analyseren: 1. Het verspillspercentage bij banqueting (hoeveel stuks niet genuttigd voedsel/drank wordt er van welke producten weggegooid?). 2. Het percentage weggegooid producten in de keuken. De Opdrachtnemer levert jaarlijks een rapportage over het standaard meet- en verbetersysteem ten aanzien van het meten en analyseren van voedselverspilling bij banqueting en in de keuken, inclusief plan van aanpak voor verbetering. Opleiding personeel - Opleiding (type, inhoud en aantal uren per medewerkersfunctie per jaar) <i>Het doel van de opleiding is tweeledig: goed kunnen adviseren naar klanten en het eigen gedrag zo aanpassen dat duurzaamheid in praktijk wordt gebracht.</i> Alle cateringmedewerkers krijgen minimaal 1x per jaar een opleiding of werkinstructie over gezond en duurzaam eten en duurzaam gedrag in de dienstverlening (bijv. energie- en watergebruik, verspilling). Hieronder vallen ook interne trainingen of opleidingen in samenwerking met de sector. Verpakkingen - Rapportage afvalfonds (kg én afdracht in euro aan afvalfonds per materiaalsoort per kg inkoop) <i>Het streven is om de hoeveelheid verpakkingsmateriaal dat wordt gerapporteerd aan het afvalfonds gedurende de looptijd van het contract te verminderen. Op basis van ervaringscijfers kunnen doelstellingen worden besproken en vastgelegd tijdens het reguliere overleg.</i> De rekenmethode is als volgt: de cijfers per materiaalstroom (in kg en euro's afdracht) die de Opdrachtnemer aan het afvalfonds rapporteert, worden gedeeld door de jaarlijkse inkoop van het assortiment (in kg). Dit zijn de cijfers op bedrijfsniveau. Om te komen tot cijfers per locatie worden de cijfers op bedrijfsniveau vermenigvuldigd met het aandeel
--	---

	(%) van de locatieomzet ten opzichte van de totale bedrijfsomzet. Dit aandeel wordt verkregen door de locatieomzet in euro's te delen door de totale bedrijfsomzet in euro's. <i>Aan het Afvalfonds worden alle producten voor eenmalig gebruik om iets in mee te nemen als verpakking gerapporteerd. Een bekertje of saladebakje wordt wel gerapporteerd. Bestek wordt niet gerapporteerd.</i> Groente en fruit Daarnaast beschrijft de leverancier in het exploitatieplan hoe hij rekening houdt met seizoensgebonden milieubelasting bij groente en fruit. De tips van Milieu Centraal, het Voedingscentrum en de kalenders van Kokswereld kunnen hierbij ondersteunen. De GPP-criteria EU-criteria voor groene overheidsopdrachten inzake levensmiddelen, cateringdiensten en verkoopautomaten bevat beste praktijken voor voedselverspilling, afvalpreventie, minimaliseren van energie en watergebruik.
M.2	Richtlijn Eetomgevingen De inschrijver heeft schriftelijk in beleid vastgelegd dat hij zorgt voor een gezond aanbod en een gezonde presentatie in eetgelegenheden volgens het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen van het Voedingscentrum. Dit geldt voor zowel het restaurant als bij banqueting (vergaderlunches). Aanbod: Het aanbod in het restaurant en de banqueting voldoet aan het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen¹. De Richtlijn Eetomgevingen heeft zes productcategorieën: dranken, snacks, belegde broodjes, losse broodsoorten, los beleg, gerechten. Elke productcategorie moet afzonderlijk bestaan uit minimaal 60% gezondere keuzes. Gezondere keuzes zijn producten uit de Schijf van Vijf en dagkeuzes.² In een gezondere eetomgeving bied je water, groente en fruit aan. Voetnoten: ¹Zie voor meer informatie over het Overheidsniveau Gezonde Catering aan de hand van de Richtlijn Eetomgevingen op de website van het voedingscentrum. ² Meer informatie over de Richtlijnen Schijf van Vijf en gezondere keuzes is te vinden op de website van het Voedingscentrum. • Opdrachtnemer kiest zelf voor een methode waarmee zij aantoont in elke productcategorie minimaal 60% gezondere keuzes te presenteren. Opdrachtgever kan op verzoek een systematiek aanrijken die gebruikt kan worden. Het voldoen aan de eis wat betreft gezonder aanbod en presentatie wordt gedurende de contractperiode jaarlijks aangetoond.
M.3	Social Return Social return is voor de Rijksoverheid verplicht bij alle passende aanbestedingen van werken en diensten met een loonsom van ten minste € 250.000,- (excl. btw) en een looptijd van ten minste zes maanden. Rijksorganisaties kunnen bovenstaande eis toepassen, of gemotiveerd een andere meer maatwerk gerichte aanpak kiezen voor social return. Het tewerkstellen van medewerkers uit de doelgroep social return mag niet ten koste gaan van vaste medewerkers of medewerkers met een tijdelijk contract

	(verdringing). Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar het beleid van uw eigen organisatie of zie de website van PIANOo voor meer informatie over het toepassen van social return. Opdrachtnemer hanteert voor de uitvoering van de opdracht een norm van 5% social return op het totaal aantal in te zetten uren. De Opdrachtnemer dient periodiek te rapporteren over de uitvoer van social return op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van het aantal in te zetten uren. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die Opdrachtgever van Opdrachtnemer wil ontvangen.
M.4	Plantaardige en dierlijke producten Plantaardige producten Van alle plantaardige producten in het assortiment, waarvan het land van oorsprong buiten Europa (alle EU-lidstaten) en de bij de EVA (Europese Vrijhandelsassociatie) aangesloten landen ligt, bestaat minimaal 50% uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieueisen, of een gelijkwaardig keurmerk. Topkeurmerken die goed scoren op milieueisen zijn te vinden op de site over topkeurmerken. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Van dit criterium zijn uitgezonderd: frisdranken, bier en wijn (zie hiervoor het betreffende gunningscriterium). Met land van oorsprong wordt bedoeld: het land waar het plantaardige product wordt geteeld/geproduceerd, niet het land waar dit product vervolgens wordt verwerkt en/of verpakt. Dierlijke producten Minimaal 50% van de enkelvoudige dierlijke producten in het assortiment bestaat uit producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op de site over topkeurmerken. De inschrijver conformeert zich aan een groeimodel waarbij wordt gewerkt aan het verhogen van het percentage van 50 naar 100% in 4 jaar. Met het assortiment wordt het gehele portfolio aan te consumeren producten bedoeld dat wordt ingekocht ten behoeve van de opdracht. Het percentage wordt steeds per jaar, gerekend vanaf aanvang opdracht, genomen over het inkoopvolume (gemeten in euro's) van dat jaar. Onder inkoopvolume wordt verstaan:

	de ten behoeve van de opdracht ingekochte ingrediënten vermenigvuldigd met de inkoop prijs daarvan (dit is de prijs exclusief BTW maar inclusief eventuele kortingen). Bij eenvoudige dierlijke producten gaat het om vlees, vis, zuivel en eieren. Let op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn. In dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd, dat ook wordt voldaan aan milieueisen op het niveau van een topkeurmerk. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem. Voor bepaalde productgroepen zijn er naast de topkeurmerken specifieke certificerings-/informatiesystemen, die als gelijkwaardig worden beschouwd en waarmee de inschrijver kan aantonen aan dit criterium te voldoen. De Opdrachtnemer rapporteert periodiek het percentage producten die zijn voorzien van een topkeurmerk dat goed scoort op milieu en/of dierenwelzijn, of een gelijkwaardig keurmerk hebben. Topkeurmerken die goed scoren op milieu en dierenwelzijn zijn te vinden op https://www.keurmerkenwijzer.nl. Hierbij is een uitsplitsing gemaakt naar de volgende producten: • eenvoudige dierlijke producten: vleesproducten, visproducten, eieren; • overige dierlijke producten (vleesproducten, visproducten, (producten met) eieren, niet corresponderend met een eis). Gedurende de looptijd van het contract zal het totale percentage oplopen. De doelstellingen kunnen worden besproken en vastgesteld tijdens het reguliere overleg. De hier geëiste gegevens kunnen deel uitmaken van een overall rapportage die de Opdrachtgever van de Opdrachtnemer wil ontvangen. Verificatie De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om documentatie te overleggen waarmee wordt aangetoond dat hij voldoet aan bovenstaande criteria. Producten met een topkeurmerk die goed scoren op milieu- én dierenwelzijneisen (zie https://www.keurmerkenwijzer.nl) of gelijkwaardig, voldoen hier in ieder geval aan. Let hierbij op dat er ook topkeurmerken zijn die alleen geldig zijn voor dierenwelzijn; in dat geval dient aanvullend bewijs te worden geleverd dat ook wordt voldaan aan milieueisen die ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn. Dit kan bijvoorbeeld met een topkeurmerk dat wel milieueisen bevat, of een gelijkwaardig certificeringssysteem. Voorbeelden van certificeringssystemen die, net als de topkeurmerken, voldoende ambitieus, transparant en betrouwbaar zijn: • Vis: groene score op de VISwijzer; • Kip: Schema kip van morgen; • Zuivel: Weidezuivel; • Eieren: gecertificeerd volgens Verordening (EG) nr. 589/2008: code 0 of 1 (0= biologische ei 1= vrije-uitloep of grasei) of Beter Leven-keurmerk: 3 sterren.
--	--

	Indien gekozen wordt voor een gelijkwaardig keurmerk, dient de Opdrachtnemer de gelijkwaardigheid aan te tonen. De Opdrachtnemer kan worden gevraagd om een verklaring waarin hij zich conformeert aan een groeimodel waarbij hij werkt aan het verhogen van het percentage van 50% naar 100% in 4 jaar en waarin de Opdrachtnemer aangeeft hoe hij dit groeimodel gaat vormgeven en de 100% gaat realiseren.
M.5	Internationale Sociale Voorwaarden: Risicoproducten ISV aanpak Opdrachtgever eist dat er een keer per jaar 2 risicoproducten worden doorgelicht conform ISV methodiek. De risicoproducten worden dieper onderzocht op arbeids- en productieomstandigheden. Na gunning wordt er een projectplan opgesteld door Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De uitkomsten hiervan publiceert Opdrachtnemer openbaar, bijvoorbeeld via een website. Verbeteren arbeidsomstandigheden, mensenrechten en leefbaar loon (ISV), catering Opdrachtnemer spant zich in om de Internationale Sociale Voorwaarden na te leven conform het onderstaande: • Risicoanalyse productieketen – uiterlijk 3 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een risicoanalyse door de Opdrachtnemer aangeleverd ten aanzien van de keten van het productieproces. • Plan van aanpak mitigeren risico's – uiterlijk 6 maanden na definitieve gunning van de opdracht wordt een plan van aanpak door de Opdrachtnemer verstrekt om de risico's die in de risicoanalyse zijn vermeld te mitigeren. • Jaarlijkse rapportage - gedurende de contractperiode rapporteert de Opdrachtnemer jaarlijks ten opzichte van de ingangsdatum van de overeenkomst over zijn inzet ten aanzien van het naleven van de ISV. Hieruit moet blijken dat de Opdrachtnemer een 'redelijke inspanning' heeft geleverd om de ISV na te leven. De rapportage moet tevens gelijktijdig openbaar worden gemaakt, al dan niet als onderdeel van een rapportage die een breder deel van de activiteiten van de Opdrachtnemer betreft, zoals een (duurzaamheids) jaarverslag. Openbaarmaking kan worden bereikt door plaatsing op de website van de Opdrachtnemer. De door de Opdrachtnemer aan te leveren bewijsmiddelen bestaan uit: Risicoanalyse , waarin het volgende is opgenomen: • een beschrijving van de keten van het productieproces; • een analyse van de risico's op schending van arbeids- en mensenrechten in de keten. In het plan van aanpak zijn opgenomen:

	• een overzicht en beschrijving van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren om de risico's te mitigeren; • een planning ten aanzien van de inspanningen die de Opdrachtnemer zal leveren; • (optioneel) een toelichting op het tot stand komen van het plan van aanpak, bijvoorbeeld informatie over de betrokkenheid van stakeholders. De rapportage bevat in ieder geval: • een risicoanalyse zoals hierboven beschreven; • de maatregelen die in het jaar waarover gerapporteerd wordt zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele schendingen van de ISV in de keten te verhelpen; • de aanpak en resultaten van de monitoring op naleving van de ISV; • informatie over hoe eventueel ontvangen signalen (intern en extern) over schending van de ISV afgehandeld zijn. De rapportage is vormvrij, maar moet voor de bruikbaarheid ervan in het Nederlands- of Engels opgesteld zijn. <i>Toelichting</i> Due diligence betreft een doorlopend proces, waarbij naarmate de onderneming en/of de sector hier meer ervaring mee krijgt, er ook steeds meer inzicht in de keten en de risico's komt. De contractmanager beoordeelt de due diligence van Opdrachtnemer en bespreekt dit met Opdrachtnemer. Op de site van PIANOo is een handleiding te vinden voor het toepassen van ISV in de verschillende fasen van het inkoopproces, zie: https://www.pianoo.nl/themas/maatschappelijk-verantwoord-inkopen-mvi-duurzaam-inkopen/mvi-thema-s/internationale-sociale-voorwaarden/aan-slag-met. Leveranciers / Opdrachtnemers kunnen gebruik maken van de handreiking due diligence voor bedrijven: https://www.pianoo.nl/sites/default/files/documents/documents/duediligence-handreikingvoorbedrijven-mei2017.pdf. De cateraar stemt met Opdrachtgever af bij welke productgroepen de meest ernstige IMVO-risico's in de waardeketen zitten en op basis hiervan prioriteren welke producten voor hen relevant zijn. De volgende lijst geeft suggesties, maar is niet beperkend. Het gaat om producten en grondstoffen zoals: koffie, thee, cacao, soja, palmolie, suiker, bananen en ander fruit, verpakt fruit, (exotisch) fruitsap, noten, avocado's, tomaten, specerijen, rijst, etc.
M.6	Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen Het doel van deze eis is dat de inkopende organisatie inzicht krijgt in de onderbouwing van de Opdrachtnemer voor de verpakkingskeuze en de rol die de verpakkingsleverancier speelt bij het verduurzamen van de verpakking. De eis stimuleert de keuze voor een verpakking die het meest optimaal is voor het milieu. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan verpakkingen: • retour nemen van omverpakkingen (plastic/karton); • omverpakkingen van gerecycled materiaal; • disposables zijn biobased en recyclebaar; • geen mineraalwater (plat) in PET flessen in restaurant en koffi corner; • geen gebruik van PET flessen bij banqueting; • Terugdringen van niet duurzame mono verpakkingen.

	Meer informatie over de Essentiële Eisen: Essentiële eisen – KIDV
PO.	Personeel van de Opdrachtnemer
PO.1	Van Opdrachtnemer wordt een stabiele personeelsbezetting geëist met goed begeleide en opgeleide vakbekwame medewerkers. Zij dragen in belangrijke mate bij aan een goede uitvoering van de dienstverlening.
PO.2	Opdrachtnemer neemt het huidige personeel over conform gemaakte afspraken uit de Cao Contractcateringbranche. In bijlage 10, Geanonimiseerde Veneca lijsten is een geanonimiseerd actueel overzicht (model Veneca) van de huidige personele bezetting bijgevoegd.
PO.3	De in te zetten medewerkers zijn gastvrij, professioneel, flexibel en representatief.
PO.4	Het personeel van Opdrachtnemer dient zich op verzoek van beveiligingsfunctionarissen te kunnen legitimeren.
PO.5	Alle medewerkers dienen een basiskennis te hebben van de Nederlandse taal.
PO.6	Leidinggevende medewerkers, hun vervangers en alle medewerkers die gasten te woord staan dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.
PO.7	Het personeel dient zorg te dragen voor een juiste persoonlijke hygiëne.
PO.8	Deelnemer behoudt zich het recht voor iemand, met opgave van redenen, te weigeren, dan wel vervanging van bepaalde personen te eisen.
PO.9	Opdrachtnemer dient bij de aanvang van de overeenkomst ervoor te zorgen dat van alle medewerkers die werkzaam zijn op locatie van Deelnemer in het bezit zijn van een VOG. Op verzoek van Deelnemer moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een VOG van een medewerker kunnen tonen. VOG's van over te nemen personeel worden door de huidige opdrachtnemer overgedragen aan de nieuwe Opdrachtnemer. VOG's die ouder zijn dan 5 jaar moeten opnieuw worden aangevraagd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst hoeft een VOG niet te worden vernieuwd, tenzij de Deelnemer daar (in een individueel geval) om verzoekt. VOG's van nieuw personeel mogen bij aanvang niet ouder zijn dan 12 maanden. De kosten voor het aanvragen van VOG's gedurende de looptijd van de Overeenkomst zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
PO.10	Elke medewerker dient een standaard geheimhoudingsverklaring van Deelnemer te ondertekenen. Op verzoek van Deelnemer moet de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een geheimhoudingsverklaring van een medewerker kunnen tonen.
PO.11	De Opdrachtnemer verzorgt de Dienstverlening zoveel mogelijk met dezelfde medewerkers. Personeelwisselingen worden tot een minimum beperkt en in goed overleg met Deelnemer doorgevoerd.
PO.12	Opdrachtnemer garandeert dat indien de teamleider (cateringmanager) wordt vervangen, dit wordt gedaan door een gelijkwaardige vervanger die voldoende gekwalificeerd is en die volledig op de hoogte is van de inhoud van de Dienstverlening.
PO.13	Personeel van Opdrachtnemer alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers dient te allen tijde de geldende gedragsregels en huisregels van Deelnemer in acht te nemen.
PO.14	Opdrachtnemer zorgt voor een eigen BHV-plan en werkt samen met het BHV-team van Deelnemer.
PO.15	Personeel van Opdrachtnemer dient bekend te zijn met de veiligheidsregels ter plaatse, de vluchtwegen en het BHV-plan.
PO.16	Opdrachtnemer verklaart zich na gunning op de hoogte te zullen stellen van deze voorschriften en verklaart zijn personeel alsmede personeel van de voor Opdrachtnemer werkzame onderaannemers en toeleveranciers daarvan in kennis te zullen stellen.

PO.17	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de eventueel aan haar verstrekte toegangspassen en sleutels van de Deelnemer. Verlies dient onmiddellijk door Opdrachtnemer gemeld te worden bij de beveiliging en de contactpersoon van de Deelnemer.
PO.18	Medewerkers van Opdrachtnemer dienen in geval van calamiteiten hiervan direct melding te maken bij Deelnemer.
PO.19	Het meenemen van goederen en apparatuur, behorende aan Deelnemer, buiten het pand, is niet toegestaan, tenzij dit met Deelnemer van te voren is afgestemd.
PO.20	Opdrachtnemer zorgt voor uniforme, representatieve en herkenbare bedrijfskleding voor het personeel inclusief de dagelijkse leiding. Bedrijfskleding moet schoon en gestreken zijn.
PO.21	De cateringmedewerkers dienen dicht schoeisel te dragen met een platte hak.
PO.22	Over de bedrijfskleding mogen geen eigen kledingstukken gedragen worden.
PO.23	Opdrachtnemer dient er op toe te zien dat de bedrijfskleding juist wordt gedragen en waar van toepassing de juiste veiligheidsvoorzieningen zijn getroffen (zoals handschoenen, veiligheidsschoenen e.d.).
PO.24	Opdrachtnemer dient ervoor zorg te dragen dat de leidinggevenden en cateringmedewerkers de juiste opleiding en instructies hebben ontvangen voor het juist uitvoeren van de werkzaamheden, conform de wettelijke voorschriften en conform de in dit Aanbestedingsdocument en de bij Inschrijving vermelde uitgangspunten.
S.	Schoonmaakmiddelen, afval en ongediertebestrijding
S.1	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het schoonhouden van de keuken (inclusief koel- en vriesruimte), restaurant, tafels & stoelen, counter/ uitgiftegebied, spoelkeuken (serviesgoed, bestek en keukenmaterialen), koffiecorner, alsmede de apparaten die onlosmakelijk zijn verbonden met catering. De schoonmaak in de productieruimten is tot een hoogte van 1,80m de verantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer, inclusief afzuigkappen, alles voor zover gebruikt binnen de restauratieve faciliteiten en voor zover bereikbaar zonder apparaten van de (keuken)wand af te moeten schuiven.
S.2	Opdrachtnemer heeft in relatie tot het door Deelnemer gecontracteerde schoonmaakbedrijf een signaleringsverantwoordelijkheid.
S.3	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst zorgt Opdrachtnemer voor een goede afstemming met de door Deelnemer gecontracteerde schoonmaakorganisatie.
S.4	Deelnemer is verantwoordelijk voor het minimaal éénmaal per jaar laten uitvoeren van een dieptereiniging. Uitvoering van deze dieptereiniging vindt plaats in overleg met de Opdrachtnemer.
S.5	De uitvoering van incidentele reinigingen vindt plaats in overleg tussen Opdrachtnemer en Deelnemer en de door de Deelnemer gecontracteerde schoonmaakorganisatie. Opdrachtnemer dient kosteloos mee te werken aan de jaarlijkse dieptereiniging. Dit betreft het uit- en inruimen van ruimten in het keukengebied. Eventuele inzet van een bufferkoeling of andere materiële zaken t.b.v. de dieptereiniging is voor rekening van de Opdrachtnemer.
S.6	De door Opdrachtnemer in te zetten schoonmaakmiddelen dienen een zo laag mogelijk belasting op het milieu te hebben. Het gebruik van sterk bijtende stoffen en/of chloorhoudende producten is niet toegestaan. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
S.7	De te gebruiken schoonmaakmiddelen en -materialen dienen in de exploitatiekosten van de vaste aanneemsom te zijn opgenomen.

S.8	Het ontstaan van afval dient zoveel mogelijk beperkt of voorkomen te worden. Deelnemer heeft de ambitie het restafval te beperken ten gunste van afvalstromen die voor compostering en of hergebruik/ recycling geschikt zijn. In de restaurants zijn afruimsystemen/ inzamelmiddelen aanwezig die geschikt zijn voor het sorteren en scheiden van het afval. In principe zijn de gasten zelf verantwoordelijk voor het scheiden van het afval. Daar waar geen scheiding door de medewerkers plaats kan vinden is de Opdrachtnemer hiervoor verantwoordelijk. Bijvoorbeeld bij een afruimsysteem met een lopende band, waarbij het dienblad achter de schermen afgeruimd wordt door Opdrachtnemer.
S.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de levering van de afvalzakken die nodig zijn voor de verschillende afruimsystemen/ inzamelmiddelen. Voor elke afvalstroom geldt een specifieke kleurcode, af te stemmen met het lokale management van de Deelnemer. Voor groente, fruit- en etensresten (GFT) dienen altijd biologisch afbreekbare zakken te worden gebruikt. De Opdrachtnemer scheidt het afval in ieder geval in de volgende afvalstromen: • groente, fruit- en etensresten (GFT) • glas • kunststoffen en plastics • vetten en oliën • papier en kartonafval • restafval
S.10	De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor de dagelijkse afvalverwijdering uit de keuken en het aanwezige afval van de in het restaurant aanwezige afruimsystemen/ inzamelmiddelen. De Opdrachtnemer draagt zorg voor het transport naar het centrale inzamelpunt voor afvalstromen. Deelnemer draagt zorg voor het centraal afvoeren van het afval.
S.11	Die ruimten die vanwege hun functie een sterke aantrekkingskracht op ongedierte uitoefenen (met name magazijnen), dienen door Opdrachtnemer op een zodanige manier beheerd te worden, dat de kans op aanwezigheid van ongedierte geminimaliseerd wordt. Procedures/ voorschriften hiervoor dienen bekend te zijn bij de medewerkers van Opdrachtnemer en inzichtelijk te zijn voor Deelnemer.
S.12	De daadwerkelijke uitvoering van ongediertebestrijding behoort tot de verantwoordelijkheid van Deelnemer. Indien zich ongedierte en/of tekenen van ongedierte zich voordoen in de ruimten van de restauratieve dienst, dan dient Opdrachtnemer onverwijld contact op te nemen met Deelnemer.
C.	Contractmanagement en KPI's
C.1	In het kader van categoriemanagement catering worden voor het Rijk dezelfde resultaatgebieden voor contractmanagement gedefinieerd.
C.2	De prestaties van Opdrachtnemer bij de uitvoering van de dienstverlening worden periodiek geëvalueerd en beoordeeld op basis van de volgende Resultaatgebieden en KPI's: 1. Kwaliteit Dienstverlening: • Klant -en Gasttevredenheid • Kwaliteitszorg • Innovatieve voorstellen 2. Maatschappelijk Verantwoord inkopen: • Circulaire economie (terugdringen voedselverspilling en verpakkingen) • Duurzaam assortiment (CO₂ reductie, eiwittransitie en duurzame inkoop)

	• Gezonde keuze (Overheidsniveau Gezonde catering, inkoop gezonde voeding) • Inclusieve samenleving (SROI) • Eerlijke handel (risico producten) • Overige onderwerpen gerelateerd aan de Inschrijving van Opdrachtnemer
C.3	De exacte meting en weging van de KPI's wordt na gunning tussen Opdrachtnemer en Deelnemer overeengekomen. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor de KPI's aan te passen aan nieuwe en/of veranderende trends. Het KPI overzicht dient eenmaal per kwartaal ingevuld en aan Opdrachtgever verstuurd te worden door Opdrachtnemer. Het format hiervoor wordt na gunning door de contractmanager verstrekt.
C.4	De eerste drie maanden van de Overeenkomst dienen als opstartperiode waar Opdrachtnemer de gelegenheid wordt geboden om de organisatie te leren kennen en de Dienstverlening af te stemmen. De metingen dienen als leidraad om tot een optimale uitvoering van de Dienstverlening te komen.
C.5	Indien Opdrachtnemer, na de eerste periode van 3 maanden, bij een meting op een KPI de gestelde norm niet heeft behaald, dan dient Opdrachtnemer binnen 2 weken na meting een verbeterplan aan te leveren aan Deelnemer met de te ondernemen acties en termijn voor het behalen van het beoogde resultaat.
C.6	Overlegstructuur en Managementinformatie De overlegmomenten tussen Opdrachtgever, Deelnemer en Opdrachtnemer vinden op drie niveaus plaats: <i>Operationeel overleg</i> Het operationeel overleg over de dagelijkse gang van zaken tussen de cateringmanager van Opdrachtnemer en de supervisor van de desbetreffende locatie en wordt ingericht al naar gelang de behoefte van beide partijen. <i>Tactisch overleg</i> Tenminste vier keer per jaar, wordt een overleg tussen vertegenwoordigers van Deelnemer en Opdrachtnemer georganiseerd. Tijdens het overleg komen tenminste de volgende onderwerpen aan de orde: • Performance (Bevindingen (scores) KPI's Operationeel en Tactisch, nakomen verbetervoorstellen); • Managementrapportage (maandelijks aanleveren van de managementrapportage, de juiste gegevens opgenomen in de rapportage); • Administratie/ facturering (facturering maandelijks en zoals is overeengekomen ingediend); • Verbetervoorstellen en toekomstige ontwikkelingen locatie en pandbewoners; • Personele aangelegenheden algemeen. <i>Strategisch Overleg</i> 1 x per jaar vindt strategisch overleg plaats tussen de Categoriemanager en Contractmanager Consumptieve Dienstverlening Rijk (RVO/IUC-EZK), vertegenwoordigers van de Opdrachtgever en vertegenwoordigers van Opdrachtnemer (Directievertegenwoordiging en Operationeel manager) Onderwerpen van gesprek zijn tenminste: • Bevindingen KPI's (uit tactisch overleg); • Maatschappelijk Verantwoord Inkopen • Klant- en Gasttevredenheid (Bevindingen uit onderzoek); • Code verantwoord marktgedrag (incl. personeelsbeleid);

	- Innovaties (minimaal 2 voorstellen voor vernieuwingen, ontwikkelingen, per jaar); - Managementrapportage (conform dashboard categorie). De contractmanager van de categorie neemt het initiatief tot dit overleg en stelt de agenda op.
C.7	<i>Verslaglegging</i> Van het tactisch en strategisch overleg wordt door Opdrachtnemer een gespreksverslag met een actiepuntenlijst opgesteld, dat binnen twee weken na het overleg aan de contactpersoon van Deelnemer en de contractmanager van de categorie ter accordering wordt aangeboden.
C.8	Voor eventuele extra overlegmomenten worden door Opdrachtnemer geen meerkosten in rekening gebracht.
C.9	<i>Maandrapportage</i> Maandrapportage Opdrachtnemer verstrekt maandelijks binnen drie weken na afloop van de maand een verslag gelijktijdig met de factuur. Het verslag sluit volledig aan op de factuur en bevat onderbouwd de volgende aspecten: - Totale omzet bedrijfsrestaurant, bezoekersaantal, gemiddelde besteding per maand (per locatie); - Geleverde banqueting inclusief specificatie van de bestellingen; - Aantal transacties in de restaurants en de koffiecorners; - Gemiddelde besteding per gebruiker; - Omzet in de restaurants en de koffiecorners; - Inzet personele uren per periode per locatie.
C.10	<i>Kwartaalrapportage</i> Opdrachtnemer dient de tactische rapportage uiterlijk de vierde week na afloop van ieder kwartaal te verstrekken aan Deelnemer. De rapportage bevat tevens een analyse van de cijfers en een conclusie De rapportage bevat in ieder geval de volgende gegevens: - Percentage ziekteverzuim van de medewerkers in dagen per jaar; - Mutaties in het personeelsbestand; - Mutaties in het overzicht per medewerker met betrekking tot de verklaring omtrent het gedrag en geheimhoudingsverklaringen; - Analyse van KWIS-verzoeken en de wijze van afhandeling; - Rapportages van (<i>eigen</i>) proces- en kwaliteitsaudits en het daaruit af te leiden verloop van de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening; - Rapportage duurzaamheid. Naast de kwartaalrapportage wordt tegelijkertijd ook het actuele KPI overzicht aangeleverd.
C.11	Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan door Deelnemer gevraagde informatievoorziening in het kader van de Werkkostenregeling.
K.	Kwaliteitssystemen en borging
K.1	Deelnemer behoudt zich het recht voor om, door een onafhankelijke derde partij, eigen kwaliteitsaudits uit te laten voeren zoals hieronder omschreven. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de resultaten van deze audits.
K.2	In het geval van een onvoldoende resultaat dient Opdrachtnemer, afhankelijk van het onderwerp, binnen 7 dagen de werkzaamheden weer op orde te hebben. Hierna zal opnieuw een audit (hercontrole) plaatsvinden op kosten van de Opdrachtnemer. Alle hercontroles die voortvloeien uit onvoldoende resultaten komen voor rekening van Opdrachtnemer.

K.3	Indien een hercontrole als onvoldoende wordt gekwalificeerd, dan is Deelnemer gerechtigd 10% per onderwerp/aspect in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van desbetreffende locatie van de volgende maandfactuur. Indien binnen een periode van zes maanden drie controles zijn gekwalificeerd als onvoldoende dan is Deelnemer gerechtigd om 10% in mindering te brengen op de vaste aanneemsom van het eerstvolgende kwartaal van desbetreffende locatie. Tevens dient Opdrachtnemer op eigen kosten een verbeterplan op te stellen.
K.4	Deelnemer voert zelf gasttevredenheidsonderzoeken uit. Meer gasttevredenheids-onderzoeken kunnen leiden tot overvraging van medewerkers van Deelnemer. Opdrachtnemer voert zelf daarom in principe geen grote gasttevredenheidsonderzoeken uit. Wel zijn kort cyclische metingen toegestaan, zoals bijvoorbeeld een vragenzuil. Gasttevredenheidsonderzoeken gebeuren altijd in overleg met Deelnemer.
K.5	Indien bij een controle door de Nederlandse Voedsel en Waren Autoriteit onregelmatigheden worden geconstateerd, te wijten aan Opdrachtnemer en een boete wordt opgelegd, dan wordt deze doorberekend aan de Opdrachtnemer.
K.6	Milieumanagement Opdrachtnemer stelt in samenspraak met de Opdrachtgever binnen een halfjaar na ingangsdatum van het contract een milieuplan op waarin wordt vastgelegd hoe, gedurende de contractperiode de milieubelasting van de aan de opdracht gerelateerde werkzaamheden verminderd of voorkomen wordt. In het jaarlijks op te stellen verbeterplan worden in ieder geval de volgende onderwerpen meegenomen: • Energie- en waterverbruik • Afval en afvalscheiding • Verpakkingen inclusief eenmalig servies • Derving/ Voedselverspilling (restaurant, koffiecorner en banqueting) • Gebruik van reinigingsmiddelen • Aan de opdracht gerelateerd transport (personeel en middelen) • Opleiding van en werkinstructies aan personeel • Onderwerpen, zoals genoemd in eis C.2, dienen uitgewerkt te worden.
K.7	Klachten, wensen, informatie en suggesties (KWIS) Opdrachtnemer dient een deugdelijke KWIS-procedure te hebben; Opdrachtnemer dient alle verzoeken van gasten te registreren en periodiek een analyse te maken van de soort verzoeken. In deze analyse dient tevens de afhandeling van deze verzoeken te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage (zie eis C.10).
K.8	Verzoeken en opmerkingen kunnen digitaal worden aangeleverd door Deelnemer. Alle klachten komen bij de Deelnemer binnen bij de Servicedesk. Deelnemer registreert alle klachten centraal, in het FMIS. (o.a. PLANON en TOPDESK)
K.9	Voor alle klachten dient Opdrachtnemer binnen 1 werkdag na melding een terugkoppeling te geven bij de melder van de klacht en bij Deelnemer.
K.10	Opgeloste klachten worden door de Opdrachtnemer afgemeld bij de melder van de klacht en bij het servicepunt van de betreffende Deelnemer.
F.	Elektronisch Bestellen & Factureren (EB&F)
F. 1	Opdrachtnemer stuurt uitsluitend elektronische facturen (e-facturen) naar de Deelnemer. Een e-factuur is een gestructureerd elektronisch bestand (geen pdf) waarbij de vereiste gegevens altijd op een vaste plek met specifieke codering in het bestand staan. Voor meer informatie over e-factureren, zie: https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen.
F.2	Opdrachtnemer is na gunning gedurende de looptijd van de Overeenkomst gehouden alle bij Deelnemer in gebruik zijnde en komende handmatige en geautomatiseerde inkoopssystemen voor leveringsbegeleiding in te zetten.

F.3	De Rijksoverheid berekent geen kosten aan Opdrachtnemers voor aansluiting op en communicatie met een e-facturatiesysteem. De kosten die Inschrijver resp. Opdrachtnemer in dit verband nu (en in de toekomst) maakt, zijn voor eigen rekening.
F.4	Opdrachtnemer dient maandelijks 3 aparte facturen aan te leveren: - voor de vaste aanneemsom - voor de extra activiteiten (banqueting) - voor maatwerkopdrachten (factuur conform offerte eis B.11 en B.12)
IM.	Implementatie nieuwe contractperiode
IM.1	Opdrachtnemer dient binnen 4 weken na definitieve gunning een gedetailleerd implementatieplan aan te leveren aan Deelnemer. Dit plan beschrijft het totaal aan activiteiten dat door Opdrachtnemer uitgevoerd dient te worden. Dit plan moet SMART zijn uitgewerkt.
IM.2	Opdrachtnemer zorgt voor een vaste contactpersoon gedurende de gehele implementatiefase.
IM.3	Een kick off op locatie(s) van Deelnemer is onderdeel van de implementatie. De kick off wordt samen met Deelnemer voorbereid.
IM.4	Opdrachtnemer zorgt voor vaste overlegmomenten tijdens de implementatie- en opstartfase.
IM.7	Deelnemer en Opdrachtnemer zullen samen een was/wordt lijst opstellen met betrekking tot de vooruit geplaatste orders die niet meer geleverd worden door de oude cateraar i.v.m. het beëindigen van het contract. Deelnemer kijkt samen met Opdrachtnemer welke producten hiervoor kunnen worden geleverd als alternatief indien Opdrachtnemer het eerst bestelde niet in het assortiment heeft.